# Office of the Commissioner of Official Languages

# 1990-91 Estimates

# Part III

**Expenditure Plan**

90-03665/

**The Estimates Documents**

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1990

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1991-III-32
ISBN 0-660-55597-2

1990 – 91 Estimates

Part III

# Office of the Commissioner of Official Languages

**Preface**

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document. As such, it contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

This Plan is divided into two sections. Section I presents an overview of the program including a description, information on its background, objectives and planning perspective as well as performance information that forms the basis for the resources requested. Section II provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the Program more fully.

Section I is preceded by details of Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts. This is to provide continuity with other Estimates documents and to help in assessing the Program's financial performance over the past year.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section. In addition, references are made throughout the document to allow the reader to find more details on items of particular interest.

## Table of Contents


**Spending Authorities**

A. Authorities for 1990-91 4
B. Use of 1988-89 Authorities 5

**Section I**
**Program Overview**

A. Plans for 1990-91
1. Highlights 6
2. Summary of Financial Requirements 7
B. Recent Performance
1. Highlights 7
2. Review of Financial Performance 8
C. Background
1. Introduction 9
2. Mandate 9
3. Program Objective 10
4. Program Description 10
5. Program Organization for Delivery 11
D. Planning Perspective
1. External Factors Influencing the Program 12
2. Initiatives 13
E. Performance Information and Resource Justification
1. Program Effectiveness 15
2. Overall Performance 16

**Section II**
**Supplementary Information**

A. Profile of Program Resources
1. Financial Requirements by Object 23
2. Personnel Requirements 24
3. Net Cost of Program 25
B. Other Information
1. Regional Offices 26

## Spending Authorities

### A. Authorities for 1990 – 91 – Part II of the Estimates

**Financial Requirements by Authority**

| Vote | (thousands of dollars) | 1990 – 91 Main Estimates | 1989-90 Main Estimates |
|---|---|---|---|
| | **Commissioner of Official Languages** | | |
| 20 | Program Expenditures | **11,356** | 11,079 |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | **1,262** | 1,190 |
| | **Total Agency** | **12,618** | 12,269 |

**Vote – Wording and Amounts**

| Vote | (dollars) | 1990 – 91 Main Estimates |
|---|---|---|
| | **Commissioner of Official Languages** | |
| 20 | Commissioner of Official Languages - Program expenditures | **11,356,000** |

**Program by Activities**

| (thousands of dollars) | 1990-91 Main Estimates | | | 1989-90 Main Estimates |
|---|---|---|---|---|
| | Budgetary | | | |
| | Operating | Capital | **Total** | |
| Commissioner of Official Languages | 12,494 | 124 | **12,618** | 12,269 |

## B. Use of 1988 – 89 Authorities – Volume II of the Public Accounts

| Vote | (dollars) | Main Estimates | Total Available for Use | **Actual Use** |
|---|---|---|---|---|
| | **Commissioner of Official Languages** | | | |
| 15 | Program Expenditures | 10,191,000 | 10,561,307 | **10,404,568** |
| (S) | Contributions to employee benefit plans | 1,097,000 | 1,134,000 | **1,134,000** |
| | **Total Program – Budgetary** | 11,288,000 | 11,695,307 | **11,538,568** |

## Section I
## Program Overview

### A. Plans for 1990 – 91

#### 1. Highlights

The Official Languages Act (OLA) promulgated in September 1988 requires renewal of official languages policies and programs both at the central agency and institutional levels. The Act also provides for regulations relating to communications with and services to the public and regulations relating to language of work and equitable participation. These regulations have been or are in the process of being developed and the Office of the Commissioner has been consulted on them. The fiscal year 1990-91 will be devoted to our three traditional roles of ombudsman, auditor, and promoter of linguistic equality, encompassing the assessment of the performance of government departments and agencies in applying the Act in federal institutions, enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities, and fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society. The Office will be influencing and monitoring the implementation of the "Blueprint for Action" of the Commissioner's 1988 Annual Report. These changes will require the implementation of a comprehensive and partly renewed communications program to inform Canadians of their rights and the purposes of the Act.

The following are the major activities planned for the upcoming year:

- to receive and investigate an estimated 3,000 complaints; and to conduct 10 audits and 8 follow-up studies (see pages 17 and 18);
- with the consent of the complainants, to submit to the Federal Court, or to the Governor in Council as appropriate, cases where citizens' or federal employees' rights continue to not be respected, despite the Commissioner's intervention (see page 17);
- to assess the roles and responsibilities of central agencies and federal departments or Crown corporations vis-à-vis the OLA. The purpose of these assessments is to determine to what extent central agencies are providing the necessary leadership and to what extent federal institutions are carrying out their roles and responsibilities according to the requirements of the OLA (see page 17);
- to undertake a number of studies regarding bilingualism and language of work. Key areas of study include: an examination of the role of receptive bilingualism in language of work, an examination of specific aspects of language training; an examination of internal audit groups to see how well they are integrating official language concerns in their audit examinations (see page 17);
- to help improve draft regulations under the OLA and to review new directives and memoranda of understanding issued pursuant to the OLA (see page 16);
- to review on an ongoing basis any regulations or directives under other federal laws that affect or may affect the status or use of the official languages (see page 17);
- to lend assistance to the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages;

- to inform Parliament, opinion leaders, federal and provincial authorities, government employees, educators and the general public of principles and facts on official languages and the role of the Commissioner under the OLA (see page 20); and

- to initiate communications projects designed to encourage official language communities to exercise their rights under the Act (see page 20).

## 2. Summary of Financial Requirements

**Figure 1: Financial Requirements**

| (thousands of dollars) | **Estimates 1990 – 91** | Forecast 1989 -90 | Actual 1988-89 | Actual 1987-88 |
|---|---|---|---|---|
| Office of the Commissioner of Official Languages | **12,618** | 12,331 | 11,538 | 10,843 |
| Person-years* | **167** | 168 | 164 | 152 |

* See Figure 9, page 24, for additional information on person-years.

**Explanation of Change:** The difference of $287,000 or 2% between the 1990-91 Estimates and the 1989-90 Forecast is occasioned by activities related to additional paylists costs.

**Explanation of 1989 – 90 Forecast:** The forecast for 1989-90 (which is based on information available to OCOL on November 30, 1989) exceeds by $62,000, or .5%, the Main Estimates for 1989-90 ($12,269,000, see page 4, Financial Requirements by Authority). The forecast for 1989-90 includes the amount of $494,000 authorized from Treasury Board Contingencies Vote to meet additional paylists costs arising out of collective bargaining agreements.

## B. Recent Performance

### 1. Highlights

Fiscal year 1989-90 saw intensive consultations on the principles and guidelines to be set out in some regulations and will probably have seen the tabling of the draft of the first regulations under the new OLA relating to communications and services to the public. Implementation of the new OLA led to an increase in the number of complaints received and to additional work relating to audits and evaluations of implementation activities.

Other highlights of the Program's performance for 1989-90 included:

- investigation of approximately 3000 complaints and completion of 15 audits and 10 follow-ups (see page 18);

- completion of a major study on national/international events. The study set out to assess whether there are sufficient guidelines and policy direction from the Federal Government to ensure that both official languages are given equal status during national and international events. A number of recommendations were made as a result of this

study. The report was tabled before the Joint Parliamentary Committee on Official Languages in October 1989;

- analysis of the potential for court remedy for several cases, with the result of preparing for two possible court cases in 1990-91 (see page 17);

- completion of an extensive national study on active offer of service. Results are being tabulated at present and will be presented in the 1990 Annual Report (see page 17);

- completion of Phase I of a study on language training given by the Public Service Commission (see page 17); and

- a survey of attitudes towards official languages in the National Capital Region and several other research projects (see pages 13-14);

- a host of communications activities was undertaken in support of the Act, including speeches, media relations and information products. Our quarterly review, Language and Society, produced major special reports on the occasion of the 20th anniversary of the first federal OLA and of the New-Brunswick OLA which were launched to receive maximum coverage. A review of existing products resulted in the elimination of some, an update of others and in the design and development of several new products and activities. Print, advertising and audio-visual media were employed to meet the information needs of Canadians. Brochures, a synopsis of the Act, copies of the Act itself, pertinent extracts from Language and Society and the Annual Report, a video "Two Languages, One Country", a short video to document the celebration of the twentieth anniversary of the first federal OLA, and an advertising campaign were undertaken in order to reach as many Canadians as possible with information on the Official Languages Act, 1988 (see pages 19 and 20).

## 2. Review of Financial Performance

**Figure 2: 1988 – 89 Financial Performance**

| (thousands of dollars) | 1988-89 | | |
|---|---|---|---|
| | Actual | Main Estimates | Change |
| Office of the Commissioner Official Languages | 11,539 | 11,288 | 251 |
| Person-years* | 164 | 164 | – |

* See Figure 9, page 24, for additional information on person-years.

**Explanation of change:** The 1988-89 expenditures were $251,000 higher than the approved Main Estimates. The 1988-89 Estimates included a Supplementary Budget (b) of $370,307 as a result of the promulgation in September 1988 of the new Official Languages Act.

## C. Background

### 1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven-year term. Every year, the Commissioner submits to Parliament a report on progress in language reform in Canada, and, more particularly, on the discharge of his duties.

The Commissioner has a threefold role:

- he is the protector of the language rights of individuals and groups;

- as linguistic auditor, he determines the progress federal institutions are making in the areas of language reform, and makes recommendations with a view to ensuring that all federal institutions are complying with the OLA; and

- as spokesperson on language reform issues in the broad sense intended by the legislators, he makes Canadians aware of their linguistic rights, encourages responsible officials and Canadians in general to promote the use and acceptance of English and French in Canadian society.

The work of OCOL relates closely to the work of four central agencies:

- the Privy Council Office coordinates policies related to the implementation of the OLA;

- Treasury Board, through its Official Languages Branch, develops and communicates official languages policies and programs for the application of the OLA within departments and agencies of the Government of Canada and judicial, quasi-judicial and administrative bodies and Crown corporations, and monitors, audits and evaluates their implementation and effectiveness;

- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions; and

- the Official Languages Program of the Department of the Secretary of State contributes to increasing the appreciation and use of both official languages in Canada through the provision and development of second language educational opportunities, assistance for the institutions and organizations of minority communities, assistance to public institutions and organizations in providing services to the public in both official languages and by the provision of translation and interpretation services to federal institutions.

### 2. Mandate

As contained in the Act, the mandate of the Commissioner is as follows:

"56.(1) It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

(2) It is the duty of the Commissioner, for the purpose set out in subsection (1), to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to the Commissioner and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act.

57. The Commissioner may initiate a review of

(a) any regulations or directives made under this Act, and
(b) any other regulations or directives that affect or may affect the status or use of the official languages,

and may refer to and comment on any findings on the review in a report made to Parliament pursuant to Sections 66 or 67."

### 3. Program Objective

The objective of OCOL is to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act.

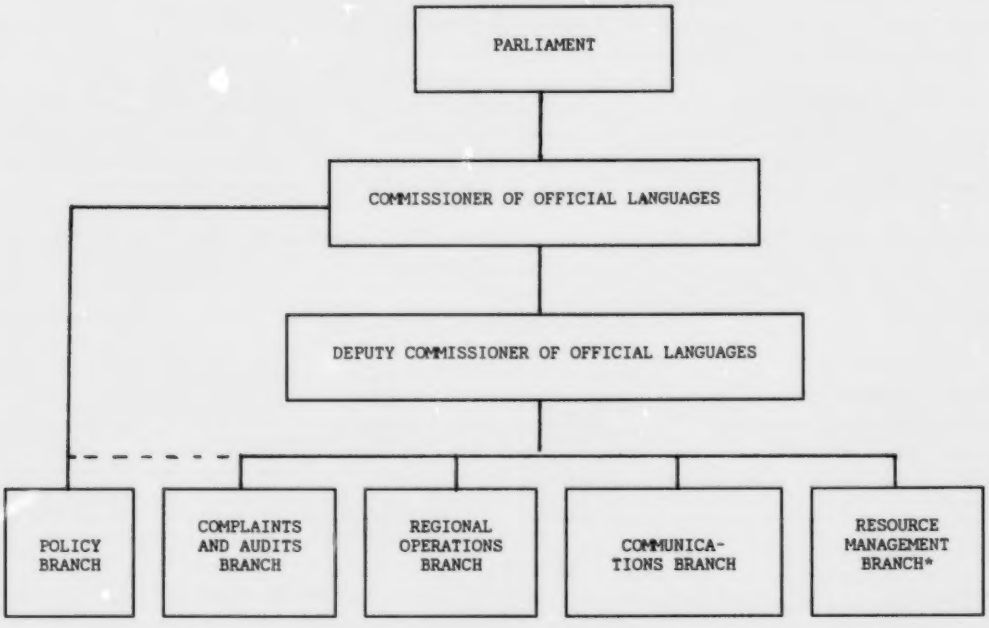
### 4. Program Description

Investigates complaints received and makes recommendations to correct infractions and prevent further contraventions of the OLA of 1988. Presents reports to the Governor in Council or makes applications to the Federal Court concerning certain contraventions of the Act when all other recourses of the Commissioner of Official Languages have been exhausted. Undertakes audits and studies in order to evaluate the performance of federal institutions with regard to official languages matters and recommends to these institutions appropriate corrective actions. Ensures implementation of the Government's commitment to the advancement of English and French in Canadian society and to the development of the linguistic minorities. Reports to Parliament on a regular basis with regard to the current degree of implementation of the OLA. Appears regularly before the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages and provides, upon request, commentary on official languages policies and programs and on the performance of departments, agencies and Crown corporations. Designs and implements public information programs.

## 5. Program Organization for Delivery

OCOL has one Activity -- the Program itself. The Program is administered by five branches: Policy, Complaints and Audits, Regional Operations, Communications, and Resource Management. The organization of OCOL and its resources are depicted in Figure 3.

**Figure 3: Resources for 1990 – 91 by Principal Function and Responsible Unit**




| | | | | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ($000) | 1,336 | 3,755 | 2,288 | 2,723 | 2,516 | 12,618 |
| PY's | 15 | 59 | 31 | 22 | 40 | 167 |

* Includes expenses for the Commissioner's and Deputy Commissioner's offices.

**Policy:** The Policy Branch is responsible for strategic planning and for the overall development and coordination of OCOL policy. The Branch provides the Commissioner and his colleagues with advice and guidance, and with information about the linguistic aspects of court decisions as well as current political and social issues.

**Complaints and Audits:** The three aspects of the Commissioner's role are the responsibilities of this Branch and encompass:

- investigating complaints against federal institutions;
- carrying out linguistic audits and monitoring the linguistic activities of about 150 federal institutions; and

- contributing to the development of policies that reflect the conclusions of these audits and the need for language reform.

**Regional Operations:** The Regional Operations Branch consists of the headquarters group and five regional offices (Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton). The network of regional offices is enhanced by part-time liaison officers working in various communities across the country. Each of the five regional offices is headed by a Commissioner's Representative who provides a regional presence for OCOL. The headquarters group coordinates the activities of the regional offices and channels information to and from these offices and plans, organizes and directs specific projects aimed at promoting official languages and at ensuring delivery of service by federal departments and agencies.

The Branch represents the Commissioner at the regional level by promoting the OLA, investigating complaints pertaining to de-centralized federal institutions, participating in audits, follow-ups and special studies, and through liaison activities with organizations with an interest in linguistic reform.

**Communications:** The role of the Communications Branch is to assist the Commissioner in informing Canadians about the OLA, about their rights under the OLA, about the Commissioner's role, and, more generally about official languages in Canada. It also provides communications advice and support to the Commissioner, the Deputy Commissioner, and other branches of OCOL.

**Resource Management (includes the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner):** The Branch is responsible for services in the areas of human resources management, finance, administration and records management. It also provides an information advisory service for office automation and monitors implementation of automated systems for the Office.

## D. Planning Perspective

### 1. External Factors Influencing the Program

The Commissioner of Official Languages serves the national interest in his capacities as protector of language rights, auditor and spokesperson for language reform. He is thus involved in a large range of problems and contacts including 150 federal institutions, various minority associations and provincial bodies. His activities touch on the constitutional, legal, administrative and social aspects of language reform and are evolving. OCOL is responsive to political and public attitudes, opinions, and trends, so that changes in any of these areas directly influence its operations.

Among the external factors which influence the Program, are:

- **the constitutional and legal evolution of linguistic questions** such as: the application of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms which deals with the educational rights of linguistic minorities, the Meech Lake Accord, and provincial and territorial legislation on language matters. These questions have a direct impact on the vitality and development of the English and French linguistic minority communities, influence the specific mandate of the Secretary of State under Section 43 of the OLA, and as well, have a bearing on the determination of significant demand under Section 32(2) of the OLA;

- **the leadership exercised by the federal government**. Many of the promotional objectives of the OLA cannot be realized without the active involvement of the federal government in consulting and negotiating agreements with provincial governments for

the provision of federal, provincial, municipal and educational services in both official languages;

- **the energy and commitment placed on official languages programs by the central agencies** have a direct bearing on the implementation of the OLA. The Governor in Council is provided with wide regulatory powers in relation to the provision of services in English and French and the use of the two official languages as languages of work; Treasury Board is invested with wide responsibilities and duties for the general direction and coordination of official languages policies and programs;

- **the Act and the budgets assigned to its implementation**. The OLA gives to the Commissioner new statutory powers to bring unresolved complaints to the federal court and imposes requirements. The effect of these factors on the resources of OCOL are impossible to predict with any accuracy except to say that the total effect will be to increase the workload of the office. They encompass:

  - the ability of the Commissioner to apply to the Federal Court on behalf of complainants for resolution of complaints which cannot be resolved through standard means;

  - the ability of public servants to lodge complaints with respect to alleged staffing injustices related to linguistic requirements of positions; and

  - the requirement for the Commissioner to respond to a complainant within six months;

- **general public involvement and interest :** the degree of involvement and interest in language matters exhibited by the general public. Examples of ways in which this interest is manifested are: numbers of complaints received, requests for information, enrolment in second language courses, contacts with and interest expressed by minority languages associations as well as groups which may express opposition to the government's language policy;

- **attitudes and population shifts :** attitudes toward language matters and population shifts revealed through demographic-linguistic surveys have a direct impact on the ability of the federal government to promote English and French in Canadian society and to sustain minority vitality.

## 2. Initiatives

The following initiatives reported in 1989-90 Estimates Part III and in previous years are now considered complete and/or integrated with ongoing operations. Ongoing activity related to these initiatives will be reported under the Performance Information and Resource Justification Section of subsequent Expenditure Plans.

- **Study of linguistic attitudes (identified in 1988 – 89):** A survey of minority behaviour and attitudes in the NCR with a view to providing better delivery of services in English or French to minority clients in the NCR was completed. It reveals that new initiatives are required to reinforce language duality in the NCR. The cost of this study was about $35,500.

- **Study on relationships between linguistic knowledge, interprovincial mobility and the staffing of officer positions in the Public Service (identified in 1989 – 90):** After a detailed examination of data provided by the PSC and other sources, OCOL concluded

a broader study was needed and the design phase of this study was undertaken. Expected completion in 1990-91.

- **National survey of official languages minorities' needs and views (identified in 1989 – 90):** As a preliminary step, OCOL, in cooperation with the Secretary of State Department, commissioned the compilation of an inventory of public opinion polls and studies undertaken since 1980 which relate to official languages policy in Canada, and established the parameters and design of a potential survey. Cost of the first design phase was approximately $20,000. Expected completion in 1990-91.

- **Review of complaints handling process (identified in 1988 – 89)**, the process of adaptation to the OLA is now complete. The complaints manual has been rewritten and audit and follow-up methodologies have been revised. As well the organizational structure of Complaints and Audits Branch has been modified and the staffing of positions is now complete. A new methodology for special investigations of complaints has been developed and is now in use. These initiatives required 5 person-years to complete.

- **Upgrading of the automated complaints handing system (identified in 1988 – 89):** has been completed. The computer link-up with the regional offices will be made in 1990-91. Cost to date is approximately $12,000, with an anticipated expenditure of $25,000 to complete the regional link-up.

- **Communications product for 8 – 11 year-olds (identified in 1988 – 89):** The development of a new information product for this age group was advanced to a preliminary stage of development but not produced since subsequent evaluation found that it fell short of its intended objectives. Focus for 1990-91 will be on planning and research for this age group. Cost of preliminary development was $3,700.

- **New communications products (identified in 1988 – 89):** The completed video package "Two Languages, One Country" is being extended to include a second user's guide designed specifically for the classroom. Young people between the ages of 15 and 17 as well as those attending college or university are the target audience. Costs of developing and distributing the new guide are estimated at $17,500.

- **Minority Newspaper Ad Campaign (identified in 1988 – 89):** A print campaign was undertaken in the spring of 1989. It was designed to inform minority Anglophones and Francophones of the new Official Languages Act and of their rights under the Act. Three advertisements were placed in English dailies and weeklies in Quebec as well as in French dailies and weeklies across Canada. The cost, over two fiscal years, was $227,051. The person-year involvement was 1.

- **A 10 minute animated video entitled "The Magic Mural" was produced for 5 – 7 year-olds (first identified in 1987 – 88).** The kit includes the video tape, a study guide, two copies of a poster and an evaluation questionnaire. The video and poster are completed and work is currently being done on the remainder of the kit. Total cost over two fiscal years (88-89; 89-90) is estimated at $193,000: person-year involvement by completion date will be 2.

- **Agenda (identified in 1988 – 89):** This illustrated calendar diary based on the school year continues to be very popular with its target audience, i.e. grade 11 students. The 1989-90 edition was distributed, along with its user's guide, to approximately 195,000 students across Canada. An evaluation of the 1988-89 edition, carried out by an

outside firm, among 306 educators and 1,929 students in both language groups revealed that: "Overall the results of the evaluation of Agenda 1988-89 suggest a product that is very successful in a school environment. It is retained and used by surprisingly large percentages of respondents. It draws a positive response from both teachers and students." In addition, 62% of the students stated they learned things about official languages they did not know. The total cost of Agenda 1989-90 was $314,933 and required 1.5 person-years.

## E. Performance Information and Resource Justification

### 1. Program Effectiveness

**General:** As required by the OLA, the Commissioner submits an Annual Report to Parliament detailing the actions and measures taken to ensure the recognition of the status of each of the official languages in the administration of the affairs of the institutions of Parliament and of the Government of Canada, and makes recommendations for improvements within federal institutions. The Program pursues its objectives by investigating complaints, auditing federal institutions, and by encouraging all concerned (the federal government, the provinces, the general public and specific groups) to exercise their rights and obligations under the OLA.

There continues to be general public support for language reform. There is an important and encouraging indication of this in the comparison between 1977-78 and 1988-89 of the number of students enrolled in French immersion programs over (37,835 students in 1977-78 and 241,140 students in 1988-89). This, however, does not belie the fact that there is a segment at the federal and provincial levels and among the public-at-large which continues to voice its concern that language reform represents a threat to the rights of the individual and a waste of public funds.

Precise measurement of the effectiveness of the Program as a whole is problematic. While it is relatively easy to provide statistical information on the numbers of complaints and requests for information received, and communications products shipped, the real measure of the success of the Program is in the changes in attitude, directions and policies inspired by the OLA; these are not as easily quantified. There is no doubt however, in the minds of attentive observers that OCOL is an important factor in affecting changes in attitudes and in institutions.

**Increased Resolution of Complaints:** The oustanding indicator of improved OCOL performance for 1989 is that our percentage of resolution of compliants has gone up from the usual 50% to 74%. The principal cause for this improvement is probably to be found in the influence of the new potential use by the COL of court remedy as a means of settling complaints if the other means fail.

**Service to the Public:** The significant advances made in this area during the seventies have slowed and the situation has since the beginning of the decade, remained more or less stable -- satisfactory services from federal institutions are available in the minority language in the National Capital Region and in bilingual areas of Quebec but these services are inadequate or invisible in other areas of the country where both language groups are represented.

**Equitable Participation:** The overall participation rate for Anglophones and Francophones in the Public Service stands at approximately 71,6% and 28,4%. There are significant imbalances when the statistics are viewed from sectoral and regional perspectives. The two areas which stand out most prominently are the senior management groups where Francophones are under represented and the administrative support category in the National Capital Region and in all categories in Quebec where Francophone participation predominates unduly.

**Language of Work:** There is a continuing need to encourage the use of French as a language of work. Limited initiatives have recently been undertaken by the central agencies to improve

the situation. An area of particular interest over this past year has been the use of French in science and technology. Regulations on language of work are being prepared by Treasury Board.

The Annual Report 1988 contains more detailed information.

## 2. Overall Performance

As noted earlier, the 1988 OLA broadens the Commissioner's mandate into new areas requiring additional responsibilities from the Branches. In addition, the duty conferred on the Commissioner by the OLA "to take all actions and measures... with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Act" suggests that OCOL must be the active promoter of the goals set out in the Preamble of the Act and should not assume a passive position on constitutional, legal and social issues involving language.

**Policy Branch:** The Branch (15 person-years) provides support to the Commissioner in the form of research studies, strategic plans, comprehensive advice and detailed analyses on policies, legislation, regulations, court decisions and events involving language issues. In addition, the Branch commissions studies, writes the Commissioner's speeches and presentations, answers correspondence and liaises with central agencies, Parliamentary committees, minority associations and associations in the education field.

Examples of anticipated areas of involvement of the Branch during 1990-91 include:

- examination of the impact of regulations under the Act. The Branch will conduct impact analyses of regulations and in accordance with section 57 of the OLA may refer findings to Parliament in a report;

- research on issues related to minority vitality (essential services, education, etc.), to linguistic equity in the federal administration, and to the advancement of French and English in Canadian society;

- the production of important sections of the Commissioner's Annual Report as well as speeches, articles and texts for the use of the Commissioner and senior staff and the answering of numerous letters of enquiry and opinion from the general public;

- a study of the psycholinguistic dimensions of languages in contact in federal institutions both in terms of service to the public and the use of English and French on the job. Expected resources allocation is in the range of $25,000 to $30,000; and

- a study of the employment opportunities and career mobility of English-speaking and French-speaking employees of federal institutions. Expected resource allocation is in the range of $30,000 to $50,000.

**Complaints and Audits Branch:** The objective of this function is to ensure compliance with the spirit and the letter of the Act. This is accomplished largely through audits of federal institutions and systematic follow-ups, and investigation of all complaints related to language rights. The Branch has 59 person-years and accounts for 29% of total Program expenditures and one-third of the human resources.

Since 1986, due to the dramatic rise (62%) in the number of complaints and the fact that sufficient person-years have not been available to compensate for this increase the trend has been to perform fewer audits and follow-ups each year. With the result that every institution can

now expect to be audited every seven years (see Figure 4). In 1990-91 the Branch is anticipating conducting 10 audits and 8 follow-ups and investigating 3000 complaints.

In addition, the Branch prepares the chapters of the Annual Report on complaints, language of service, equitable participation and language of work within federal institutions and the 50 evaluations of departments and agencies appearing in the Report. And finally, the Branch carries out special studies with the intention of discovering systemic barriers and problems associated with the acceptance and implementation of the Act.

A Special Report to the Governor in Council may be submitted in cases of major continuing infractions to the Act where the institution in question has not taken remedial action within a reasonable period of time. The Commissioner plans to continue this practice whenever necessary.

With the advent of the 1988 Act, and the expansion of the Commissioner's mandate, new responsibilities have been added whose impact on resources cannot yet be measured. In 1989-90 the focus was on establishing the appropriate structures and procedures for court remedy and developing in-house legal expertise. It is expected that cases may be brought to the Federal Court during 1990-91.

In 1990-91 the Branch will also be reviewing and assessing the application of section 26 of the OLA with regard to regulatory activities relating to the health, safety and security of the public. The main focus will be to ensure the consistency of existing regulations with the Act and the appropriateness of control measures.

In 1989-90 the Branch completed a study of central agency policies to verify whether these were in line with the 1988 Act. In 1990-91 the Branch will undertake an analysis of central agency administrative procedures relating to full implementation of the Official Languages Act. Results of these findings will be presented in the Annual Reports.

In 1989-90 the Branch completed a study on active offer of services relating to the application of section 28 of the OLA. This horizontal study touched federal offices across Canada. Results will be made public in the 1989 Annual Report. In 1990-91 the Branch will be following up on the unresolved complaints identified in the active offer of services study.

Last year the Branch completed Phase 1 of a study on language training given by the Public Service Commission. This study identified areas requiring further review. The study will therefore be extended in 1990-91. The focus of this year's study will be on access to language training, maintenance of acquired language skills, language testing and receptive bilingualism.

**Figure 4: Numbers of Complaints Received and Resolved, and Person-Years Allocated to the Activity**

| | Communi-cations received | Requests for Information | Complaints Received | Outside Juris-diction | Complaints Investigated and Resolved | Complaints still under Investigation | PY's |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1990* | 3,600 | 750 | 2,850 | 190 | - | - | 34 |
| 1989 | 3,400 | 700 | 2,700 | 190 | 1,230 | 1,280 | 33 |
| 1988 | 3,400 | 531 | 2,189 | 163 | 1,737 | 289 | 29 |
| 1987 | 2,658 | 296 | 2,362** | 175 | 2,503 | 140 | 23 |
| 1986 | 2,063 | 307 | 1,756** | 350 | 3,090 | 100 | 15 |

* Forecast. The increase in communications and complaints in attributed to greater awareness on the part of Canadians of their rights and the publicity surrounding the Act.

** In 1986 a total of 3,540 complaints were received, however 1,784 of these were complaints involving one agency and were the same complaint. These complaints were therefore counted as one complaint. In 1987, 2,818 complaints were received of which 456 were the same complaint against one agency. These complaints were therefore counted as one.

**Figure 5: Numbers of Audits, Studies and Follow-ups Carried Out and Person-Years Allocated to the Activity**

| | Audits | Follow-ups | Studies | Total | PY's |
|---|---|---|---|---|---|
| 1990* | 10 | 8 | 3 | 21 | 29 |
| 1989 | 15 | 10 | 3 | 28 | 31 |
| 1988 | 11 | 5 | 4 | 20 | 27 |
| 1987 | 11 | 8 | 3 | 22 | 27 |
| 1986 | 12 | 21 | - | 33 | 35 |

* Forecast

** This figure includes the five person-years necessitated by the expanded mandate of the Commissioner and in particular the extensive research required by those sections of the Act related to the court remedy.

**Communications Branch:** Branch strength is 22 person-years and accounts for 22% of total expenditures.

The objective of the Branch is to ensure recognition on the part of Canadians of the equal status of English and French in all federal institutions; to encourage the exercise of rights and obligations under the OLA; and to inform about the threefold role of the Commissioner as linguistic ombudsman, auditor and promoter of minority language rights. The principal activity in 1990-91 will be to focus on the Canadian public as a key target group for communications activities through a speech/media program and marketing/distribution strategies aimed at

reaching a broad spectrum of Canadians and at making effective use of the new products developed in support of the OLA.

The Commissioner's Annual Report to Parliament is one of the main activities of the Branch. This is a statutory obligation which provides Members of Parliament and Senators as well as the general public with a yearly assessment of progress achieved in language reform.

Language & Society, the Commissioner's quarterly review, continues to be a successful vehicle for reaching opinion leaders in various sectors. Revamped in 1987, it serves as a forum for discussion of contemporary language issues.

Through the media relations section, the Branch monitors the media and provides media relations plans and media exposure for the Commissioner by arranging special events, press conferences and speaking engagements. It is also responsible for the production and distribution of all news releases, the production of press reviews and for the distribution of speeches.

Through its programs section, the Branch develops communications plans for specific target groups. It produces a variety of information materials and creates and executes marketing and distribution strategies. It also pre-tests and evaluates each product to ensure adherence to target audience needs and OCOL objectives.

In keeping with the Branch's objective of sensitizing Canadians to the realities and advantages of our two official languages, products are targeted to youth (broken down by age groups), the general public, federal employees, official language communities and the private sector.

Information initiatives include posters, games, brochures, video kits, print advertisements, televised public service announcements, special publications and participation at conferences and exhibits.

As part of these activities, the Branch responds to requests for information, undertakes research (target audience profiles), maintains computerized mailing lists and distribution records, and operates a reference library. Co-ordinated communications services and advice to in-house clients are also provided.

Two of the products produced in 1988-89 received awards. Agenda 1988-89 received an Honourable Mention and the poster Two official languages - Two-part harmony won the Award of Excellence at the annual awards ceremony of the Information Services Institute in May 1989.

Two historic anniversaries were celebrated in 1989. The first federal OLA was passed in 1969 and the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism was established a quarter of a century ago. The Prime Minister, parliamentary leaders and people dedicated to the promotion of Canada's two official languages were brought together at a celebration hosted by the Commissioner on Parliament Hill. The Commissioner used the opportunity to launch a Special Report in Language and Society as well as Two Languages, One Country and The Magic Mural. A seven minute, journalistic-style video, Official Languages: The 20th Anniversary, was produced to document the occasion.

Basic information on the Act is now available in a variety of media. In 1990-91, the communications activities will emphasize response to public information needs as recent and ongoing developments continue to shape the official languages environment. Speeches, letters to the editor and media strategies will receive particular attention. Full use will be made of the products to ensure that they are transmitted to Canadians in a variety of contexts e.g.

workshops, exhibits. This activity will seek to provide Canadians with accurate facts, figures and statistics concerning official languages and increase awareness of the role of the Commissioner as Canada's language ombudsman. New communications initiatives include:

- **Public Service Announcements (PSAs)**: This new initiative targets the Francophone minority outside Quebec as well as the Anglophone and Francophone populations in Quebec. A series of two televised PSAs, one dealing with the OLA and the right to service in English or French and the other concentrating on the Commissioner's role as an ombudsman, are planned for early 1990. The estimated cost is $68,000; the person-year involvement is expected to be 1;

- **a pilot-project designed to encourage official language minorities to exercise their rights** will be initiated at the grassroots level. To be developed and produced in collaboration with the Regional Operations Branch, this project proposes to make available on cards, the telephone numbers of most frequently used federal government regional offices which provide services in both official languages. Users will be made aware that they can turn to the Commissioner if they are unable to obtain service in their preferred official language. The estimated cost is $16,000;

- **the 1990-91 edition of Agenda** (an illustrated calendar diary containing information on official languages) will be prepared for distribution to 16 year-olds across Canada. This new version will consist of the **Agenda** itself and a self-contained user's guide. The illustrations, presentation and format will be revamped. The estimated cost is $315,000; the person-year involvement is expected to be 2;

- **the development of two new information vehicles, one for 8 to 11 year-olds and one for 12 to 14 year-olds** will be undertaken. It is estimated that at least one of these will be near completion by the end of fiscal year 1990-91. The combined estimated cost is $150,000; the person-year involvement is expected to be 2.5.

**Regional Operations Branch:** The Branch consists of 31 person-years, is responsible for 5 regional offices and 7 part-time liaison officers and utilizes 18% of the Office's total budget.

The objective of the Branch is to promote the principles contained in the Act and therefore places particular emphasis on fostering understanding and acceptance of the Act. In addition, it investigates complaints pertaining to regional administrations, participates in audits, follow-ups, and special studies and liaises with national and provincial associations interested in language reform as well as with linguistic-minority communities.

The specific objectives for 1990-91 are:

- to receive and help process a larger number of complaints under OCOL's decentralization plan;

- to intensify the promotion of the OLA;

- to ensure greater comprehension and acceptance on the part of the majority communities of the OLA and of their role in language reform;

- to apprise the Commissioner of the concerns and advances made by linguistic communities;

- to continue to monitor the impact of the OLA on the linguistic communities; and

- to provide assistance to Complaints and Audits Branch by participating in the selection, planning and performance of cross-country audits which have a direct impact on offer of services to linguistic minority communities.

**Figure 6: Number of Complaints Received and Investigated, and Number of Information Sessions and Public Forums Held in Regions**

| | Forecast 1990 | Forecast 1989 | Actual 1988 |
|---|---|---|---|
| Complaints received by regional offices | 2000 | 1897 | 1442 |
| Complaints investigated by regional offices[1] | 800 | 738 | 481 |
| Promotional activities such as information sessions, colloquia, meetings, expositions, etc. | 1465[3] | 1350[2] | 713 |
| Participation in audits, special studies etc. | 38 | 42 | 31 |
| Person years (Regional & part-time Liaison Officers) | 21[4] | 20 | 20 |

[1] Complaints and Audits Branch has primary responsibility for the resolution of complaints although regional offices have a direct and active input in their resolution. Approximately one-third of all complaints (those of decentralized institutions) are resolved at the regional level. In addition, the regional offices participate in the resolution of a significant number of centralized complaints.

[2] Increase is due to increased activities surrounding passage of the new Act.

[3] Anticipated increase is due to implementation of regulations.

[4] One PY was transferred from Complaints and Audits Branch and more may be forthcoming if required.

**Resource Management Branch:** This Branch provides financial, administrative and personnel services necessary for the operation of the Program and administers the Commissioner's and Deputy Commissioner's offices. Apart from the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner which account for eight person-years, Branch strength is 32 person-years and its total budget accounts for 19% of the overall operations budget.

The Branch is responsible for the implementation of appropriate automated systems for effective management and the administrative support necessary to help the other branches meet their objectives.

**Figure 7: Expenditures of the Resource Management Branch in Relation to Total Program Expenditures**

| (thousands of dollars) | 1990 -91 Estimates | 1989 -90 Forecast | 1988 -89 Actual | 1987 -88 Actual | 1986 -87 Actual |
|---|---|---|---|---|---|
| Resource Management | 2,516 | 2,375 | 2,166 | 2,383 | 2,275 |
| Total Program | 12,618 | 12,331 | 11,539 | 10,843 | 10,093 |
| Percentage | 20 | 19 | 19 | 22 | 22 |

## Section II
## Supplementary Information

### A. Profile of Program Resources

### 1. Financial Requirement by Object

**Figure 8: Details of Financial by Object**

| (thousands of dollars) | **Estimates 1990 – 91** | Forecast 1989-90 | Actual 1988-89 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Salaries and wages | **8,144** | 7,625 | 6,668 |
| Contributions to employee benefit plans | **1,262** | 1,182 | 1,134 |
| Other personnel costs | **18** | | |
| | **9,424** | 8,807 | 7,802 |
| Goods and services | | | |
| Transportation and communications | **750** | 697 | 719 |
| Information | **965** | 1,038 | 1,104 |
| Professional and special services | **1,040** | 1,334 | 1,289 |
| Rental | **80** | 81 | 73 |
| Purchased repair and upkeep | **60** | 63 | 104 |
| Utilities, materials and supplies | **175** | 177 | 178 |
| | **3,070** | 3,390 | 3,467 |
| Total operating | **12,494** | 12,197 | 11,269 |
| Capital | **124** | 134 | 270 |
| | **12,618** | 12,331 | 11,539 |

## 2. Personnel Requirements

Personnel expenditures account for 75% of the Program's total expenditures. A profile of the Program's personnel requirements is provided in Figure 9.

**Figure 9: Detailed Personnel Requirements**

| | Person-Years* | | | Current Salary Range | 1990-91 Average Salary Provision |
|---|---|---|---|---|---|
| | Estimates 1990-91 | Forecast 1989-90 | Actual 1988-89 | | |
| Management | 17 | 17 | 16 | 59,000 - 132,700 | 79,812 |
| Scientific and Professional | 2 | 2 | 1 | 16,751 - 120,100 | 48,523 |
| Administrative and Foreign Service | 93 | 94 | 91 | 14,810 - 73,032 | 52,593 |
| Technical | 2 | 2 | 2 | 13,077 - 74,713 | 32,076 |
| Administrative Support | 51 | 51 | 52 | 15,452 - 45,299 | 26,760 |
| Operational | 2 | 2 | 2 | 15,027 - 59,009 | 22,942 |
| | 167 | 168 | 164 | | |

* **Person – Years** - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees. OCOL person-years are not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis within previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

**Note**: The person-year columns display the forecast distribution of the person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1989. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

## 3. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted authorities. Figure 10 provides details of other cost items which need to be taken into account to arrive at the estimated total cost of the Program.

**Figure 10: Total Estimated Cost of the Program for 1990 – 91**

| (thousands of dollars) | Main Estimates 1990-91 | Add* Other Costs | Estimated Total Program Cost **1990–91** | 1989-90 |
|---|---|---|---|---|
| | 12,618 | 1,375 | **13,993** | 13,545 |

* Other costs consist of:

| | ($000) |
|---|---|
| • accommodation received without charge from Public Works Canada | 1,061 |
| • cheque issue and other accounting services received without charge from Supply & Services Canada | 17 |
| • employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat ($1,776 per PY x 167 PY) | 297 |

## B. Other Information

### 1. Regional Offices

**Atlantic Regional Office**

Heritage Court
95 Foundry Street
Room 303
Moncton, New Brunswick
E1C 5H7
Telephone: (506) 857-7047

**Quebec Regional Office**

1179 Bleury Street
Room 401
Montreal, Quebec
H3B 3H9
Telephone: (514) 283-4996

**Ontario Regional Office**

1 Dundas Street West
Room 2410
P.O. Box 24
Toronto, Ontario
M5G 1Z3
Telephone: (416) 973-1903

**Manitoba and Saskatchewan Regional Office**

Centre-Ville Building
131 Provencher Boulevard
Room 200
St. Boniface, Manitoba
R2H 0G2
Telephone: (204) 983-2111

**Alberta, British Columbia, Northwest Territories and Yukon Regional Office**

Liberty Building
10506 Jasper Avenue
Room 1100-A
Edmonton, Alberta
T5J 2W9
Telephone: (403) 495-5603

Half a dozen part-time liaison officers are located in various cities where the Office is not represented. Their names and addresses may be obtained from our regional offices. They are not included here because of the quick turn over and because the system is currently under revision.

# Commissariat aux langues officielles

# Budget des dépenses 1990-1991

## Partie III

**Plan de dépenses**

**Les documents budgétaires**

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1990

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1991-III-32
ISBN 0-660-55597-2

**Budget des dépenses 1990 – 1991**

**Partie III**

# Commissariat aux langues officielles

**Préface**

Conçu pour servir de document de référence, le présent plan de dépenses propose à ses utilisateurs différents niveaux d'information pouvant répondre à leurs besoins propres.

Le document comprend deux sections. La section I présente un aperçu et une description du Programme, des données de base, les objectifs et les perspectives en matière de planification, ainsi que des données sur le rendement qui servent à justifier les ressources demandées. La section II fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée des autorisations de dépenser provenant de la Partie II du Budget des dépenses et du volume II des Comptes publics. Cette façon de procéder a pour objet d'assurer une certaine continuité avec les autres documents budgétaires et de permettre l'évaluation des résultats financiers du Programme au cours de l'année écoulée.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section. En outre, dans tout document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépense qui l'intéressent particulièrement.

## Table des matières

**Autorisations de dépenser**


A. Autorisations pour 1990-1991 4
B. Emploi des autorisations en 1988-1989 5


**Section I**
**Aperçu du Programme**


A. Plans pour 1990-1991
1. Points saillants 6
2. Sommaire des besoins financiers 7
B. Rendement récent
1. Points saillants 7
2. Examen des résultats financiers 9
C. Données de base
1. Introduction 9
2. Mandat 10
3. Objectif du Programme 10
4. Description du Programme 10
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 11
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 12
2. Initiatives 13
E. Données sur le rendement et justification des ressources
1. Efficacité du Programme 15
2. Rendement global 16


**Section II**
**Renseignements supplémentaires**


A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 24
2. Besoins en personnel 25
3. Coût du Programme 26
B. Autres renseignements
1. Bureaux régionaux 27

## Autorisations de dépenser

### A. Autorisations pour 1990 – 1991– Partie II du Budget des dépenses

**Besoins financiers par autorisation**

| Crédits (en milliers de dollars) | | **Budget principal 1990–1991** | Budget principal 1989-1990 |
|---|---|---|---|
| | **Commissaire aux langues officielles** | | |
| 20 | Dépenses du Programme | **11 356** | 11 079 |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | **1 262** | 1 190 |
| | **Total de l'organisme** | **12 618** | 12 269 |

**Crédits – Libellé et sommes demandées**

| Crédits (dollars) | | **Budget principal 1990–1991** |
|---|---|---|
| | **Commissaire aux langues officielles** | |
| 20 | Commissaire aux langues officielles<br>- Dépenses du Programme | **11 356 000** |

**Programme par activité**

| (en milliers de dollars) | **Budget principal 1990–1991** | | | Budget principal 1989-1990 |
|---|---|---|---|---|
| | Budgétaire | | **Total** | |
| | Fonctionnement | Dépenses en capital | | |
| Commissaire aux langues officielles | 12 494 | 124 | **12 618** | 12 269 |

## B. Emploi des autorisations en 1990 – 1991– Volume II des Comptes publics

| Crédits (dollars) | | Budget principal | Total disponible | Emploi réel |
|---|---|---|---|---|
| | **Commissaire aux langues officielles** | | | |
| 15 | Dépenses du Programme | 10 191 000 | 10 561 307 | **10 404 568** |
| (L) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 1 097 000 | 1 134 000 | **1 134 000** |
| | **Total du Programme – Budgétaire** | 11 288 000 | 11 695 307 | **11 538 568** |

## Section I
## Aperçu du Programme

### A. Plans pour 1990 – 1991

#### 1. Points saillants

La Loi sur les langues officielles (LLO) édictée en septembre 1988 prévoit la révision des politiques et des programmes en matière de langues officielles, tant par les organismes centraux que par les institutions, de même que la prise de règlements relatifs aux communications avec le public et aux services qui lui sont offerts ainsi que de règlements sur la langue de travail et la participation équitable. Ces règlements sont en voie d'être élaborés ou adoptés, et le Commissariat a été consulté à leur sujet. L'exercice 1990-1991 sera consacré à l'exercice de nos trois rôles traditionnels - ombudsman, vérificateur et promoteur de l'égalité linguistique -, ce qui englobe l'évaluation de la mesure dans laquelle les ministères et organismes appliquent la loi dans les institutions fédérales, favorisent l'épanouissement des minorités francophones et anglophones et encouragent la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le Commissariat orientera et surveillera la mise en oeuvre du "plan directeur" énoncé dans le Rapport annuel de 1988 du Commissaire. Ces changements nécessiteront la mise sur pied d'un vaste programme de communications partiellement renouvelé dans le but d'informer les Canadiens de leurs droits et des objectifs de la loi.

Voici les principales activités prévues pour l'année à venir :

- Recevoir et instruire près de 3 000 plaintes; et effectuer 10 vérifications et 8 suivis (voir pages 17 et 18);

- Avec le consentement des plaignants, saisir la Cour fédérale, ou le gouverneur en conseil, selon le cas, de certains dossiers où les droits des citoyens ou des fonctionnaires fédéraux ne sont toujours pas respectés, malgré les interventions du Commissaire (voir page 17);

- Évaluer les rôles et les responsabilités des organismes centraux et de ministères fédéraux ou sociétés d'État à l'égard de la LLO. L'objet de ces évaluations est de déterminer la mesure dans laquelle les institutions fédérales s'acquittent de leur rôle de chef de file et des autres rôles et responsabilités que leur confère la LLO (voir page 17);

- Entreprendre un certain nombre d'études sur le bilinguisme et la langue de travail. Parmi les principaux points à examiner : le rôle du bilinguisme réceptif à l'égard de la langue de travail; certains aspects de la formation linguistique; la mesure dans laquelle les équipes de vérification interne tiennent compte des questions linguistiques dans leurs vérifications (voir page 17);

- Participer à l'amélioration des projets de règlements d'application de la LLO et examiner les nouvelles directives et les protocoles d'entente découlant de la LLO (voir page 17);

- Examiner de façon permanente les règlements ou directives découlant de lois fédérales qui influent ou sont susceptibles d'influer sur le statut ou l'usage des langues officielles (voir la page 16);

- Venir en aide au Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des Communes sur les langues officielles;

- Fournir au Parlement, aux guides d'opinion, aux autorités fédérales et provinciales, aux fonctionnaires, aux éducateurs et au grand public des renseignements sur des questions de principe et de fait relatives aux langues officielles et au rôle du Commissaire en vertu de la LLO (voir page 20);

- Lancer des projets de communication destinés à encourager les communautés de langue officielle à exercer les droits linguistiques que leur garantit la loi (voir page 20).

## 2. Sommaire des besoins financiers

**Tableau 1 : Besoins financiers**

| (en milliers de dollars) | **Budget des dépenses 1990 – 1991** | Prévu 1989-1990 | Réel 1988-1989 | Réel 1987-1988 |
|---|---|---|---|---|
| Commissariat aux langues officielles | **12 618** | 12 331 | 11 538 | 10 843 |
| Années-personnes* | **167** | 168 | 164 | 152 |

* Voir le tableau 9, à la page 25, pour des renseignements additionnels sur les années-personnes.

**Explication de la différence :** La différence de 287 000 $, ou 2 %, entre les dépenses prévues pour 1989-1990 et le Budget des dépenses de 1990-1991 est attribuable à l'augmentation du coût des salaires.

**Explication des prévisions :** Les prévisions pour 1989-1990 (qui sont fondées sur les renseignements dont le Commissariat disposait au 30 novembre 1989) dépassent de 62 000 $, soit 0,5 %, le Budget des dépenses principal de 1989-1990 (12 269 000 $, voir page 4, Besoins financiers par autorisation). Les prévisions pour 1989-1990 comprennent une somme de 494 000 $ prélevée sur le Crédit des éventualités du Conseil du Trésor pour faire face aux coûts additionnels des salaires résultant des conventions collectives.

## B. Rendement récent

### 1. Points saillants

L'exercice 1989-1990 a été marqué par des consultations intenses sur les principes et lignes directrices à coucher dans plusieurs règlements, dont le premier, un projet de règlement pour l'application des dispositions de la nouvelle LLO en matière de communications et de service au public, aura probablement été déposé avant le début du prochain exercice. L'entrée en vigueur de la nouvelle loi a entraîné une augmentation du nombre de plaintes ainsi qu'un accroissement de la charge de travail dans le domaine des vérifications et des évaluations des activités de mise en oeuvre.

Voici d'autres points saillants du rendement du Programme pour 1989-1990 :

- instruction d'environ 3 000 plaintes et réalisation de 15 vérifications et de 10 suivis (voir page 18);

- achèvement d'une importante étude sur les événements nationaux/internationaux. L'objet de l'étude était de déterminer si les directives et les lignes de conduite du gouvernement fédéral sont suffisantes pour assurer que les deux langues officielles bénéficient d'un statut égal dans le cadre d'événements nationaux et internationaux. Plusieurs recommandations sont issues de cette étude. Le rapport a été déposé devant le Comité parlementaire mixte des langues officielles en octobre 1989;

- analyse de l'opportunité de saisir les tribunaux de plusieurs causes, et, le cas échéant, préparation de deux actions judiciaires en 1990-1991 (voir page 17);

- achèvement d'une vaste étude nationale sur l'offre active de services. Les résultats sont en voie de totalisation et seront publiés dans le Rapport annuel de 1989-1990 (voir page 17);

- achèvement de la phase I d'une étude sur la formation linguistique dispensée par la Commission de la fonction publique (voir page 17);

- sondage sur les attitudes envers les langues officielles dans la région de la capitale nationale et plusieurs autres études (voir page 14);

- une foule d'activités de communications ont été entreprises pour appuyer la loi, y compris des discours, des relations avec les médias et des documents d'information. Notre revue trimestrielle, Langue et Société, a publié, à l'occasion du 20$^{e}$ anniversaire de la première LLO fédérale et de la LLO du Nouveau-Brunswick, 18 grands reportages spéciaux dont le lancement a maximisé le retentissement. L'examen des produits existants a entraîné la suppression dans certains cas, la mise à jour dans d'autres et surtout la conception et l'élaboration de divers nouveaux produits et de nouvelles activités. Pour renseigner les Canadiens, nous avons eu recours à divers supports : l'imprimé, la publicité et l'audiovisuel. Nous avons produit des brochures, une synthèse de la loi, des exemplaires du texte intégral de la loi, des extraits pertinents de Langue et Société et du Rapport annuel, une bande vidéo "Deux langues, un pays" et une campagne publicitaire pour renseigner autant de Canadiens que possible au sujet de la Loi sur les langues officielles de 1988 (voir pages 19 et 20).

## 2. Examen des résultats financiers

**Tableau 2 : Résultats financiers en 1988-1989**

| (en milliers de dollars) | 1988-1989 | | |
|---|---|---|---|
| | Réel | Budget principal | Différence |
| Commissariat aux langues officielles | 11 539 | 11 288 | 251 |
| Années-personnes* | 164 | 164 | - |

* Voir le tableau 9, à la page 25, pour des renseignements additionnels sur les années-personnes.

**Explication de différence :** Les dépenses de 1988-1989 étaient supérieures de 251 000 $ à ce qui était prévu au Budget des dépenses principal. Le budget de 1988-1989 prévoyait des crédits supplémentaires (b) de l'ordre de 370 307 $ pour tenir compte de la proclamation de la nouvelle Loi sur les langues officielles, en septembre 1988.

## C. Données de base

### 1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat d'une durée de sept ans. Il soumet chaque année au Parlement un rapport relatif à l'état de la réforme linguistique au pays et plus particulièrement à l'exercice de ses fonctions.

Le rôle du Commissaire comporte essentiellement trois facettes :

- en premier lieu, il est le protecteur des droits linguistiques des particuliers ou des groupes;
- en second lieu, à titre de vérificateur linguistique, il évalue les progrès des organismes fédéraux en matière de réforme linguistique et formule des recommandations pour s'assurer que tous les organismes fédéraux respectent bien la loi;
- en troisième lieu, à titre de promoteur de la réforme linguistique au sens large voulu par les législateurs, il sensibilise les Canadiens à leurs droits linguistiques et il encourage les autorités compétentes et les Canadiens en général à promouvoir l'utilisation et l'acceptation du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le travail du Commissariat aux langues officielles se rapproche beaucoup d'une partie du travail de quatre organismes centraux :

- Le bureau du Conseil privé coordonne les politiques relatives à l'application de la loi.

- Le Conseil du Trésor, par l'intermédiaire de la Direction des langues officielles, élabore et communique les politiques et programmes gouvernementaux pour l'application de la loi au sein des ministères et organismes du gouvernement du Canada et des organismes judiciaires, quasi judiciaires et administratifs ainsi que les sociétés d'État et surveille, vérifie et évalue leur mise en oeuvre et leur efficacité.

- La Commission de la fonction publique pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues.

- Le Programme des langues officielles du Secrétariat d'État contribue à mieux faire apprécier les deux langues officielles du Canada et à encourager leur utilisation et ce, en offrant et en développant des possibilités d'apprentissage de la langue seconde, en offrant de l'aide aux institutions et aux organisations des communautés minoritaires, en aidant les institutions et les organisations publiques à fournir des services au public dans les deux langues officielles et en assurant aux institutions fédérales des services de traduction et d'interprétation.

## 2. Mandat

La loi définit comme suit le mandat du Commissaire :

"56.(1) Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

(2) Pour s'acquitter de cette mission, le commissaire procède à des enquêtes, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes qu'il reçoit, et présente ses rapports et recommandations conformément à la présente loi.

57. Le commissaire peut examiner les règlements ou instructions d'application de la présente loi ainsi que tout autre règlement ou instruction visant ou susceptible de viser le statut ou l'emploi des langues officielles et établir à cet égard un rapport circonstancié au titre des articles 66 ou 67."

## 3. Objectif du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et de faire respecter l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

## 4. Description du Programme

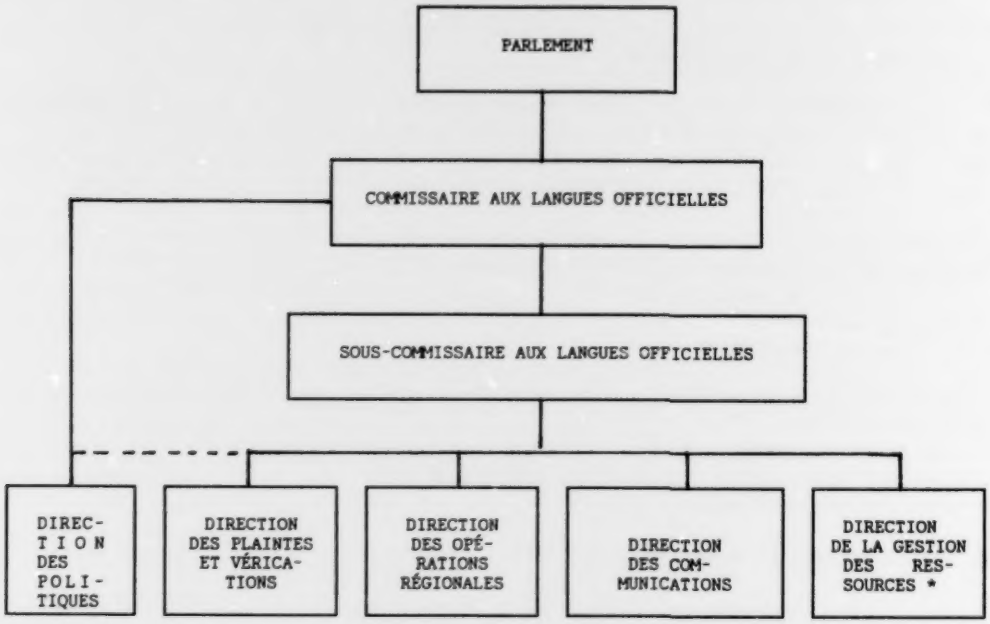
Instruit les plaintes reçues et formule des recommandations pour corriger les infractions et prévenir toute autre atteinte à la Loi sur les langues officielles de 1988. Présente des rapports au gouverneur en conseil et forme un recours auprès de la Cour fédérale concernant certaines infractions à la Loi lorsque le Commissaire aux langues officielles a épuisé tous les autres recours à sa disposition. Entreprend des vérifications et des études afin d'évaluer le rendement linguistique des institutions fédérales et de leur recommander les mesures correctives qui s'imposent. Voir à l'exécution de l'engagement pris par le gouvernement afin de favoriser la progression du français et de l'anglais dans la société canadienne et l'épanouissement des minorités linguistiques. Fait rapport régulièrement au Parlement à propos de l'application de la loi. Comparaît régulièrement devant le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles et formule sur demande des observations sur les politiques

et les programmes des langues officielles et sur le rendement des ministères, organismes et sociétés d'État. Conçoit et met sur pied des programmes d'information publique.

## 5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Commissariat aux langues officielles n'a qu'une activité, laquelle s'identifie au Programme lui-même. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de cinq directions, à savoir : Politiques, Plaintes et vérifications, Opérations régionales, Communications et Gestion des ressources. L'organisation du Commissariat et ses ressources sont présentées au tableau 3.

**Tableau 3 : Ressources pour 1990-1991 par fonction principale et unité responsable**




| | | | | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (000$) | 1 336 | 3 755 | 2 288 | 2 723 | 2 516 | 12 618 |
| A-P | 15 | 59 | 31 | 22 | 40 | 167 |

* Englobe les dépenses des bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire.

**Politiques :** La Direction des politiques est chargée de la planification stratégique et de l'élaboration globale de la politique du Commissariat. La Direction alimente le Commissaire et ses principaux collaborateurs en conseils et en analyses et les renseigne sur les aspects linguistiques des décisions judiciaires ainsi que sur l'actualité politique et sociale.

**Plaintes et vérifications** : Les responsabilités de cette direction se rattachent aux trois facettes du rôle du Commissaire. Ces responsabilités comprennent :

- l'instruction des plaintes déposées contre des institutions fédérales;

- l'exécution de vérifications linguistiques et la surveillance des activités linguistiques d'environ 150 institutions fédérales;

- la contribution à l'élaboration de politiques reflétant leurs conclusions et les besoins de la réforme linguistique.

**Opérations régionales :** La Direction des opérations régionales se compose du groupe de l'administration centrale et de cinq bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton). Des agents de liaison à temps partiel dans les diverses collectivités du pays viennent compléter ce réseau. Chacun des cinq bureaux est dirigé par un représentant du Commissaire qui assure la présence du Commissariat au niveau régional. Le groupe de l'administration centrale coordonne les activités des bureaux régionaux et canalise l'information vers ces derniers. En outre, il planifie, organise et dirige divers projets visant à promouvoir les langues officielles et à faire en sorte que les services des ministères et organismes fédéraux soient dispensés dans les deux langues.

La Direction représente le Commissaire au niveau régional en faisant la promotion de la loi, en instruisant les plaintes déposées contre les institutions fédérales décentralisées, en participant aux vérifications, aux suivis et aux études spéciales et en assurant la liaison avec des organisations qui s'intéressent à la réforme linguistique.

**Communications :** Le rôle de la Direction des communications consiste à aider le Commissaire à renseigner les Canadiens sur la loi, sur les droits qu'elle leur confère, sur le rôle du Commissaire et, de façon plus générale, sur les langues officielles au Canada. De plus, en matière de communication, elle conseille et appuie le Commissaire, le Sous-commissaire et les autres directions du Commissariat.

**Gestion des ressources** (comprend les bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire) : La Direction est chargée d'assurer des services dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances, de l'administration et de la gestion des documents. Elle dispense également des services de conseil en bureautique et supervise la mise en place de systèmes automatisés au Commissariat.

## D. Perspective de planification

### 1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Commissaire aux langues officielles sert l'intérêt national en sa qualité de protecteur des droits linguistiques, de vérificateur et de porte-parole pour la réforme linguistique. Il est donc appelé à s'occuper d'une vaste gamme de problèmes et à traiter avec 150 institutions fédérales, diverses associations minoritaires et organismes provinciaux. Ses activités portent sur les aspects constitutionnels, juridiques, administratifs et sociaux de la réforme linguistique et sont de nature évolutive. Le Commissariat est sensible aux attitudes, aux opinions et aux tendances politiques et publiques, de sorte que tout changement dans ces secteurs influe directement sur ses activités.

Voici certains des facteurs externes qui influent sur le Programme :

- **L'évolution constitutionnelle et juridique de questions** linguistiques telles que : l'application de l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés qui traite des droits à l'instruction des minorités linguistiques, l'Accord du lac Meech et les lois provinciales et territoriales sur les questions linguistiques. Ces questions ont des répercussions directes sur l'épanouissement et le développement des minorités francophones et anglophones, influent sur le mandat particulier du Secrétariat d'État

prévu à l'article 43 de la loi et sur la détermination de la demande importante en vertu du paragraphe 32(2) de la loi;

- **Le leadership exercé par le gouvernement fédéral.** Il est impossible d'atteindre nombre des objectifs de promotion prévus par la loi sans la participation active du gouvernement fédéral, qui doit consulter les gouvernements provinciaux et négocier avec eux des ententes pour la prestation de services fédéraux, provinciaux, municipaux et pédagogiques dans les deux langues officielles;

- **Le dynamisme dont font preuve les organismes centraux dans le cadre des programmes des langues officielles** et leur engagement à cet égard influent directement sur l'application de la loi. Le gouverneur en conseil dispose d'un vaste éventail de pouvoirs de réglementation en matière de prestation de services en français et en anglais et de l'utilisation des deux langues officielles comme langues de travail; le Conseil du Trésor se voit confier des responsabilités et des obligations étendues pour ce qui est de l'administration et de la coordination générales des politiques et programmes des langues officielles;

- **La loi et les budgets consacrés à son application.** La loi confère au Commissaire de nouveaux pouvoirs législatifs lui permettant de saisir la Cour fédérale des plaintes restées sans règlement et impose certains obligations. Il est impossible de prévoir avec précision l'influence de ces facteurs sur les ressources du Commissariat; chose certaine, ils accroîtront la charge de travail globale. Ces facteurs incluent :

  - le pouvoir du Commissaire de former un recours auprès de la Cour fédérale au nom des plaignants pour régler les plaintes qui ne peuvent l'être par les moyens habituels;

  - la possibilité pour les fonctionnaires de déposer des plaintes à propos de présumées injustices en matière de dotation liées aux exigences linguistiques des postes;

  - l'obligation pour le Commissaire de répondre au plaignant dans les six mois qui suivent le dépôt de la plainte;

- **Le degré de participation et d'intérêt manifesté par le grand public** à l'égard des questions linguistiques, comme l'indiquent le nombre de plaintes reçues, les demandes de renseignements, le nombre d'inscriptions aux cours de langue seconde; les contacts avec les associations minoritaires, l'intérêt exprimé par ces dernières et les rapports avec des groupes qui peuvent témoigner leur opposition à la politique linguistique du gouvernement;

- **Les attitudes envers les questions linguistiques et les changements démographiques** que révèlent les enquêtes démolinguistiques influent directement sur l'aptitude du gouvernement fédéral à promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et à favoriser l'épanouissement de la minorité.

## 2. Initiatives

Les initiatives ci-dessous dont a fait état la Partie III du Budget des dépenses de 1989-1990 et des exercices antérieurs sont maintenant considérées comme achevées ou ont été incorporées dans les activités courantes. Un compte rendu des activités courantes liées à ces initiatives figurera sous la rubrique Données sur le rendement et justification des ressources dans les futurs Plans de dépenses.

- **Étude sur les attitudes linguistiques (annoncée en 1988 – 1989)**: On a terminé un sondage sur le comportement et les attitudes des minorités dans la RCN dont le but était de déterminer comment améliorer la prestation de services en français ou en anglais à ces clientèles. Les résultats de ce sondage indiquent que de nouvelles initiatives s'imposent pour renforcer la dualité linguistique dans la région. Cette enquête a coûté environ 35 500 $.

- **Étude sur les rapports qui existent entre les connaissances linguistiques, la mobilité interprovinciale et la dotation des postes d'agent à la fonction publique (annoncée en 1989 – 1990)**: Après un examen détaillé des données fournies par la CFP et d'autres sources, le Commissariat a conclu qu'une étude plus vaste s'imposait. On a procédé à la conception d'une nouvelle étude. L'achèvement est prévu pour 1990-1991.

- **Enquête nationale sur les besoins et les opinions des minorités de langue officielle (annoncée en 1989 – 1990)**: Le Commissariat a, au préalable et en coopération avec le Secrétariat d'État, commandé l'établissement d'un répertoire de sondages d'opinion publique et d'études remontant à 1980 et portant sur la politique des langues officielles au Canada. Il a aussi établi les paramètres d'une enquête possible et en a préparé la conception. Ce projet a coûté quelque 20 000 $. L'achèvement est prévue pour 1990-1991.

- **Examen du processus de traitement des plaintes (annoncée en 1988 – 1989)**: Le processus d'adaptation à la loi est maintenant terminé. Le manuel a été réécrit, et les méthodes de vérification et de suivi ont été révisées. De plus, la structure organisationnelle de la Direction des plaintes et vérifications a été modifiée, et les postes ont été dotés. Une nouvelle méthodologie pour l'instruction spéciale des plaintes est maintenant en vigueur. Il a fallu cinq années-personnes pour mener à bien ces activités.

- **Amélioration du système automatisé de traitement des plaintes (annoncée en 1988 – 1989)**: Le projet a été mené à bonne fin. La liaison informatique avec les bureaux régionaux sera établie en 1990-1991. Les sommes engagées s'élèvent jusqu'ici à environ 12 000 $, et le coût de la liaison avec les régions a été estimé à 25 000 $.

- **Support d'information à l'intention des jeunes de 8 à 11 ans (annoncée en 1988 – 1989)** : Le projet visant l'élaboration d'un nouveau document d'information à l'intention des jeunes de 8 à 11 ans a franchi l'étape préliminaire, mais en est resté là du fait qu'une évaluation ultérieure a démontré qu'il ne permettrait pas d'atteindre les objectifs voulus. En 1990-1991, l'accent sera mis sur la planification et la recherche pour ce groupe d'âge. Le coût des travaux préliminaires s'établit à 3 700 $.

- **Nouveaux produits de communication (annoncée en 1988 – 1989)**: On est en train d'étoffer la trousse vidéo "Deux langues, un pays" afin d'y ajouter un deuxième guide d'utilisation conçu expressément pour la salle de classe. Les jeunes de 15 à 17 ans et ceux qui fréquentent le collège ou l'université en sont l'auditoire cible. On évalue à 17 500 $ le coût de l'élaboration et de la distribution du nouveau guide.

- **Campagne publicitaire dans les journaux minoritaires (annoncée en 1988 – 1989)**: On a lancé une campagne publicitaire dans les journaux au printemps de 1989. Cette campagne visait à renseigner les minorités francophones et anglophones sur la nouvelle Loi sur les langues officielles et sur les droits qu'elle leur garantit. Trois annonces ont été publiées dans les quotidiens et les hebdomadaires d'expression anglaise au Québec ainsi que dans les quotidiens et les hebdomadaires de langue française partout au

Canada. Le coût de cette initiative, sur deux exercices, s'est élevé à 227 051 $, et on y a consacré une année-personne.

- **Vidéo d'animation de dix minutes intitulée "Le Mur magique" à l'intention des jeunes de 5 à 7 ans (annoncée en 1987 – 1988)**: La trousse conmprend la bande vidéo, un guide d'utilisation, deux affiches et un questionnaire d'évaluation. La bande vidéo et l'affiche sont terminées, et on est en train de mettre la dernière main au reste de la trousse. On évalue le coût total sur deux exercices (1988-1989; 1989-1990) à 193 000 $. Ce projet, une fois terminé, aura nécessité deux années-personnes.

- **L'Agenda (annoncée en 1988 – 1989)**: Ce journal-calendrier illustré et qui suit l'année scolaire continue à être très populaire auprès de son auditoire cible, c'est-à-dire les étudiants de la onzième année. L'édition 1989-1990, de même que le guide d'utilisation qui l'accompagne, a été distribuée à environ 195 000 étudiants partout au Canada. Une évaluation de l'édition 1988-1989, effectuée par une société privée auprès de 306 pédagogues et 1 929 étudiants appartenant aux deux groupes linguistiques a permis de constater que dans l'ensemble, l'Agenda est un produit qui marche très bien en milieu scolaire. Un pourcentage étonnant d'élèves le conservent et l'utilisent. Il suscite des réactions positives autant chez les enseignants que chez les élèves. De plus, 62 % des élèves ont indiqué qu'ils avaient appris des choses qu'ils ignoraient à propos des langues officielles. L'Agenda 1989-1990 a coûté en tout 314 933 $ et a nécessité 1,5 année-personne.

## E. Données sur le rendement et justification des ressources

### 1. Efficacité du Programme

**Généralités :** Comme l'exige la loi, le Commissaire soumet chaque année au Parlement un rapport annuel détaillant les mesures prises pour faire reconnaître et respecter le statut de chacune des langues officielles dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada, et recommandant les améliorations à apporter au sein des institutions fédérales. Le Commissariat poursuit cet objectif par l'instruction des plaintes, par la vérification des organismes fédéraux, et en encourageant tous les intéressés (le gouvernement fédéral, les provinces, le public et les groupes) à exercer leurs droits et obligations en vertu de la loi.

Il est difficile d'évaluer avec précision l'efficacité du Programme dans son ensemble. Bien qu'il soit relativement facile de fournir des statistiques sur le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues ainsi que de produits expédiés, la réussite du Programme ne peut être vraiment évaluée qu'en fonction des changements d'attitude, d'orientation et de politique suscités par la loi; de tels changements sont difficilement quantifiables. Il ne fait pas de doute cependant à l'esprit des observateurs attentifs que le Commissariat est un des facteurs importants de l'évolution des mentalités et des institutions.

Dans l'ensemble, l'appui du public envers la réforme linguistique semble augmenter de façon constante. La comparaison du nombre d'élèves inscrits dans des programmes d'immersion française en 1977-1978 (37 835) et en 1988-1989 (241 140) en est une indication importante et encourageante. Il n'en demeure pas moins qu'un segment des gouvernements fédéral et provinciaux et du grand public continue à exprimer des réserves à propos de la réforme linguistique, y voyant une menace pour les droits des particuliers et un gaspillage des fonds publics.

**Règlement des plaintes :** L'indicateur le plus remarquable de l'amélioration du rendement du CoLO en 1989 est le passage d'une moyenne habituelle de 50 % à 74 % de plaintes réglées. Il

faut probablement attribuer cette amélioration en majeure partie au recours judiciaire dont dispose désormais le CoLO pour régler les plaintes en dernier ressort.

**Service au public :** Les progrès importants réalisés dans ce domaine au cours des années soixante-dix ont connu un ralentissement, et depuis le début de cette décennie, la situation est restée plus ou moins stable. Les institutions fédérales offrent des services satisfaisants dans la langue de la minorité dans la région de la capitale nationale et dans les régions bilingues du Québec, mais ces services sont insuffisants ou absents dans d'autres régions du pays où les deux groupes linguistiques sont représentés.

**Participation équitable :** Bien que le taux de participation générale des anglophones et des francophones à la fonction publique soit d'environ 72 % et 28 % respectivement, on constate des déséquilibres importants si on examine les chiffres dans une perspective sectorielle et régionale. Les deux secteurs où ces déséquilibres sont les plus marqués sont les groupes de la haute direction où les francophones sont sous-représentés et la catégorie du soutien administratif dans la région de la capitale nationale et toutes les catégories au Québec où la participation francophone prédomine.

**Langue de travail :** Il continue d'être nécessaire d'encourager l'utilisation du français comme langue de travail. Les organismes centraux ont récemment pris des initiatives limitées afin d'améliorer la situation. Une initiative particulièrement intéressante l'année dernière avait trait à l'utilisation du français dans le domaine des sciences et de la technologie. Le Conseil du Trésor est à préparer un règlement sur la langue de travail.

Le Rapport annuel de 1988 renferme plus de précisions à ce sujet.

## 2. Rendement global

La loi de 1988, rappelons-le, étend le mandat du Commissaire à de nouveaux domaines, ce qui entraîne des obligations supplémentaires pour les directions. Vient s'y greffer l'obligation que la loi confère au Commissaire et qui consiste à "prendre ... toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur ..." Cette obligation implique que le CoLO doit promouvoir activement les objectifs énoncés dans le préambule de la loi et ne peut adopter une attitude passive devant les questions constitutionnelles, juridiques et sociales qui se rattachent à la langue.

**Direction des politiques :** La Direction, qui compte un effectif de 15 années-personnes, met à la disposition du Commissaire des études, des plans stratégiques, des conseils et des analyses détaillés sur les politiques, les lois, les règlements, les décisions des tribunaux et les activités spéciales ayant trait aux questions linguistiques. En outre, la Direction commmande des études, rédige les discours du Commissaire, répond au courrier et assure la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires, les associations minoritaires et les organisations du domaine de l'éducation.

Voici des exemples de certaines tâches dont la Direction sera appelée à s'occuper au cours de 1990-1991 :

- examiner l'impact des règlements établis en vertu de la loi. La Direction effectuera des études d'impact des règlements et, comme l'article 57 de la loi lui en donne le pouvoir, pourra soumettre ses constatations au Parlement sous forme de rapport;

- faire des études sur les questions ayant trait à l'épanouissement des minorités (services essentiels, éducation, etc.), à l'équité linguistique dans l'administration fédérale et à la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne;

- préparer des parties importantes du Rapport annuel du Commissaire ainsi que des discours, des articles et des textes à l'usage du Commissaire et des cadres supérieurs et répondre aux nombreuses demandes de renseignements et d'opinion émanant du grand public;

- étude des dimensions psycholinguistiques du contact des langues dans les institutions fédérales, tant au plan du service au public qu'à celui de l'utilisation du français et de l'anglais au travail. On prévoit consacrer entre 25 000 $ et 30 000 $ à cette étude;

- étude des possibilités d'emploi et de la mobilité professionnelle des employés francophones et anglophones des institutions fédérales. On prévoit consacrer entre 30 000 $ et 50 000 $ à cette étude.

**Plaintes et vérifications :** Le but de cette fonction est de faire respecter l'esprit et la lettre de la loi. Pour ce faire, la Direction recourt principalement à des vérifications des institutions fédérales et à des suivis systématiques, ainsi qu'à l'instruction de toutes les plaintes liées aux droits linguistiques. La Direction compte 59 années-personnes. Ses dépenses représentent 29 % des dépenses du Programme, et elle absorbe le tiers des ressources en personnel.

Depuis 1986, la tendance a été de faire moins de vérifications et de suivis d'une année à l'autre en raison de l'augmentation vertigineuse du nombre de plaintes (62 %) et du nombre insuffisant d'années-personnes pour faire face à cette augmentation. C'est ainsi que, désormais, chaque institution peut s'attendre à faire l'objet d'une vérification tous les sept ans (voir le tableau 4). En 1990-1991, la Direction compte effectuer 10 vérifications et 8 suivis et enquêter sur 3 000 plaintes.

De plus, la Direction prépare les chapitres du Rapport annuel sur les plaintes, la langue de service, la participation équitable et la langue de travail dans les institutions fédérales de même que les 50 évaluations des activités des ministères et organismes qui figurent dans le rapport. Enfin, la Direction effectue des études spéciales afin de découvrir les barrières et les problèmes systématiques qui s'opposent à l'acceptation et à la mise en oeuvre de la loi.

Le Commissaire peut présenter un rapport spécial au gouverneur en conseil en cas d'infractions permanentes importantes à la loi lorsque l'institution en question n'a pas pris les mesures correctives qui s'imposent dans un délai raisonnable. Il compte le faire chaque fois que cela sera indiqué.

À la suite de l'adoption de la loi de 1988 et compte tenu du mandat élargi du Commissaire, la Direction s'est vu confier de nouvelles responsabilités dont il est impossible d'évaluer l'impact sur ses ressources. En 1989-1990, on a mis l'accent sur l'établissement des structures et des mécanismes nécessaires pour l'exercice de recours judiciaires et sur l'acquisition des compétences juridiques voulues, à l'interne. On prévoit que certaines causes seront susceptibles d'être portées devant la Cour fédérale au cours de 1990-1991.

En 1990-1991, la Direction examinera et évaluera en outre l'application de l'article 26 de la LLO aux activités réglementaires touchant la santé et la sécurité du public. Il s'agira essentiellement de vérifier si les règlements existants sont conformes à la loi et si les mesures de contrôle en place sont appropriées.

En 1989-1990, la Direction a examiné les politiques des organismes centraux au regard de la loi de 1988. En 1990-1991, elle entreprendra d'analyser les procédures administratives des organismes centraux aux fins de la mise en oeuvre de toutes les dispositions de la Loi sur les langues officielles. Les résultats de ces analyses seront présentés dans les rapports annuels.

On procédera à une étude de suivi sur l'offre active de services en application de l'article 28 de la LLO. Cette étude horizontale portera sur les bureaux fédéraux partout au Canada, et les résultats seront publiés dans le Rapport annuel de 1989. En 1990-1991, la Direction donnera suite aux plaintes identifiées dans le cadre de l'étude sur l'offre active de services qui n'auront pas été réglées.

L'an dernier, la Direction a mené à bien la phase 1 d'une étude sur la formation linguistique dispensée par la Commission de la fonction publique. Les questions nécessitant un examen plus approfondi ont été identifiées à cette étape. L'étude se poursuivra donc en 1990-1991. Cette année, on mettra l'accent sur l'accès à la formation linguistique, le maintien de l'acquis, les tests de compétence et le bilinguisme réceptif.

**Tableau 4 : Nombre de plaintes reçues et réglées, et ressources affectées à ces fonctions**

| | Communications reçues | Demandes de renseignements | Plaintes reçues | Hors de notre compétence | Plaintes instruites et réglées | Plaintes en cours d'enquête | A-P |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1990* | 3 600 | 750 | 2 850 | 190 | - | - | 34 |
| 1989 | 3 400 | 700 | 2 700 | 190 | 1 230 | 1 280 | 33 |
| 1988 | 3 400 | 531 | 2 189 | 163 | 1 737 | 289 | 29 |
| 1987 | 2 658 | 296 | 2 362** | 175 | 2 503 | 140 | 23 |
| 1986 | 2 063 | 307 | 1 756** | 350 | 3 090 | 100 | 15 |

* Prévision. La hausse du nombre de communications et de plaintes est attribuable à une sensibilisation accrue de la part des Canadiens à leurs droits de même qu'à la publicité entourant la loi.

** En 1986, 3 540 plaintes ont été reçues au total; cependant, 1 784 de celles-ci étaient des plaintes relatives à un organisme, et il s'agissait de la même plainte dans tous les cas. Aussi ces plaintes n'ont-elles été comptées qu'une seule fois. En 1987, des 2 818 plaintes reçues, 456 étaient la même plainte contre un organisme. Une seule plainte a donc été comptée.

**Tableau 5 : Nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés et ressources affectées à ces fonctions**

| | Vérifications | Suivis | Études | Total | A-P |
|---|---|---|---|---|---|
| 1990* | 10 | 8 | 3 | 21 | 29 |
| 1989 | 15 | 10 | 3 | 28 | 31 |
| 1988 | 11 | 5 | 4 | 20 | 27 |
| 1987 | 11 | 8 | 3 | 22 | 27 |
| 1986 | 12 | 21 | - | 33 | 35 |

* Prévision

** Ce chiffre comprend les cinq années-personnes qui se sont avérées nécessaires, compte tenu de l'élargissement du mandat du Commissaire et des vastes travaux de recherche qu'exigent les articles de la loi ayant trait au recours judiciaire.

**Communications :** La Direction compte un effectif de 22 années-personnes, et son budget représente 22 % des dépenses du Programme.

L'objectif de la Direction est d'assurer la reconnaissance, chez les Canadiens, de l'égalité de statut du français et de l'anglais dans toutes les institutions fédérales; d'encourager l'exercice des droits et le respect des obligations prévus par la loi; et de renseigner le public sur le triple rôle du Commissaire en tant que protecteur, vérificateur et promoteur des droits des groupes linguistiques minoritaires. La principale activité de la Direction en 1990-1991 consistera à axer ses activités de communications sur le public canadien en tant qu'auditoire cible par le biais de discours et d'activités médiatiques ainsi que de stratégies de marketing et de distribution visant à atteindre tous les secteurs de la société canadienne et à tirer pleinement parti des nouveaux produits élaborés pour appuyer la loi.

Une de ses activités les plus importantes consiste à publier et à distribuer le Rapport annuel au Parlement. Il s'agit d'une obligation prévue par la loi qui permet aux députés et aux sénateurs ainsi qu'au grand public de constater chaque année les progrès réalisés au chapitre de la réforme linguistique.

Langue et Société, la revue trimestrielle du Commissariat, continue à être un instrument efficace pour atteindre les personnes influentes des divers secteurs de la société. Cette revue, qui a fait peau neuve en 1987, sert de tribune où sont débattues les questions linguistiques de l'heure.

Par l'intermédiaire de la section des relations avec les médias, la Direction fait des analyses de presse, dresse des plans de relations avec les médias et assure au Commissaire une couverture de la part des médias en organisant des manifestations spéciales, des conférences de presse et des allocutions. Elle est également responsable de la production et de la diffusion de tous les communiqués et de la revue de presse, ainsi que de la distribution des discours.

Par l'entremise de sa section des programmes, la Direction dresse des plans de communications axés sur des groupes cibles précis. Elle réalise divers supports d'information, crée et met à exécution des stratégies de marketing et de distribution. Elle procède également à l'évaluation préliminaire et finale de chaque produit afin de s'assurer qu'il répond aux besoins de l'auditoire cible et aux objectifs du Commissariat.

Conformément à l'objectif de la Direction, qui consiste à sensibiliser les Canadiens aux réalités et aux avantages qui se rattachent aux deux langues officielles, les produits sont axés sur les jeunes (répartis selon le groupe d'âge), le grand public, les fonctionnaires fédéraux, les communautés de langue officielle et le secteur privé.

Ses initiatives d'information comprennent des affiches, des jeux, des brochures, des trousses vidéo, des annonces, des messages télévisés d'intérêt public, des publications spéciales et la participation à des conférences et à des expositions.

Dans le cadre de ces activités, la Direction répond à des demandes de renseignements, fait de la recherche (profils de l'auditoire cible), tient des listes d'envoi et des fichiers de distribution informatisés et assure le fonctionnement d'une bibliothèque de consultation. Enfin, la Direction assure des services de communications et dispense des conseils à ses clients internes.

Deux des produits réalisés en 1988-1989 se sont vu décerner des prix. L'Agenda 1988-1989 a reçu une mention honorable et l'affiche Deux langues officielles - deux voix en harmonie s'est vu attribuer le prix d'excellence à l'occasion de la cérémonie annuelle de remise des prix de l'Institut des services d'information qui s'est déroulée en mai 1989.

L'année 1989 a marqué la célébration de deux anniversaires historiques : la création de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme un quart de siècle auparavant et l'adoption de la première Loi sur les langues officielles en 1969. Le Commissaire a été l'hôte d'une célébration qui s'est déroulée sur la colline parlementaire et qui a réuni le Premier ministre, des parlementaires et des personnalités qui prennent une part active à la promotion des deux langues officielles du Canada. Il a profité de l'occasion pour lancer un dossier spécial de Langue et Société ainsi que Deux langues, un pays et Le Mur magique. On a réalisé une bande vidéo de sept minutes, Les langues officielles : un 20e anniversaire, qui présente les moments marquants de cette soirée.

Des renseignements fondamentaux à propos de la loi sont maintenant offerts sous diverses formes. En 1990-1991, les activités de communications seront axées sur les besoins d'information du public dans le contexte de l'évolution du milieu des langues officielles par suite de changements récents ou en cours. Une attention particulière sera accordée aux discours, lettres à la rédaction et stratégies des médias. La meilleure utilisation possible sera faite des nouveaux produits afin de s'assurer qu'ils sont présentés aux Canadiens dans divers cadres, p. ex. ateliers, expositions. Il s'agira de fournir aux Canadiens des faits, chiffres et statistiques fiables sur les langues officielles et de sensibiliser la population au rôle d'ombudsman linguistique du Commissaire. Parmi les initiatives envisagées :

- **Des communiqués d'intérêt public** s'adressant à la minorité francophone hors du Québec ainsi qu'aux populations francophone et anglophone du Québec. On prévoit pour le début de 1990 une série de deux messages télévisés, l'un traitant de la Loi sur les langues officielles et du droit aux services en français et en anglais et l'autre mettant l'accent sur le rôle d'ombudsman du Commissaire. Cette initiative devrait coûter 68 000 $ et nécessiter une année-personne.

- **Un projet pilote destiné à encourager les minorités de langue officielle à exercer leurs droits** sera entrepris au niveau communautaire. Ce projet, qui sera élaboré et mis sur pied en collaboration avec la Direction des opérations régionales, consiste à distribuer des cartes sur lesquelles seront inscrits les numéros de téléphone des bureaux régionaux du gouvernement fédéral que l'on appelle le plus souvent et qui assurent des services dans les deux langues officielles. À l'aide de cette carte, on sensibilisera davantage les utilisateurs au fait qu'ils peuvent faire appel au Commissaire s'ils n'arrivent pas à se faire servir dans la langue officielle de leur choix. Le coût de cette initiative est estimé à 16 000 $.

- **L'édition 1990 – 1991 de l'Agenda** (journal-calendrier illustré contenant des renseignements sur les langues officielles) sera mise au point en vue de sa distribution aux élèves de 16 ans dans tout le pays. Cette nouvelle édition consistera dans **l'Agenda** comme tel et un guide de l'utilisateur incorporé. Les illustrations, la présentation et le format seront nouveaux. Le projet devrait coûter 315 000 $ et nécessiter 2 années-personnes.

- **L'élaboration de deux nouveaux supports d'information, l'un destiné aux 8 à 11 ans et l'autre, aux 12 à 14 ans**, sera entreprise. On prévoit que l'un de ces supports -- sinon les deux -- sera presque achevé pour la fin de l'exercice 1990-1991. Le coût estimatif total est de 150 000 $, et le travail devrait nécessiter la participation de 2,5 années-personnes.

**Direction des opérations régionales** : La Direction compte un effectif de 31 années-personnes, est chargée de 5 bureaux régionaux et de 7 agents de liaison à temps partiel et utilise 18 % du budget total du Commissariat.

L'objectif de la Direction est de promouvoir les principes énoncés dans la loi. Elle s'attache donc particulièrement à en faire comprendre et accepter les dispositions. De plus, elle instruit les plaintes déposées contre les administrations régionales, participe aux vérifications, aux suivis et aux études spéciales, et assure la liaison avec les associations nationales et provinciales qui s'intéressent à la réforme linguistique ainsi qu'avec les minorités linguistiques.

Voici les objectifs précis qu'elle s'est fixée pour 1990-1991 :

- recevoir et contribuer à traiter un plus grand nombre de plaintes en vertu du plan de décentralisation du CoLO;
- intensifier la promotion de la loi:
- faire mieux comprendre et accepter par les communautés majoritaires la loi et leur rôle dans la réforme linguistique;
- tenir le Commissaire au courant des préoccupations et des progrès des communautés linguistiques;
- continuer à surveiller l'impact de la loi et de ses règlements sur les communautés linguistiques;
- venir en aide à la Direction des plaintes et des vérifications en participant à la sélection, à la planification et à l'exécution de vérifications à l'échelle du pays portant directement sur l'offre de services aux groupes minoritaires de langue officielle.

**Tableau 6 : Nombre de plaintes reçues et instruites et nombre de séances d'information et de débats publics organisés en région**

| | Prévision 1990 | Prévision 1989 | Réel 1988 |
|---|---|---|---|
| Plaintes reçues en région | 2 000 | 1 897 | 1 442 |
| Plaintes instruites en région[1] | 800 | 727 | 481 |
| Activités d'information, telles que séances d'information, colloques, réunions, expositions, etc. | 1 465[3] | 1 350[2] | 713 |
| Participation aux vérifications, études spéciales, etc. | 38 | 42 | 31 |
| Années-personnes (bureaux régionaux et agents de liaison à temps partiel) | 21[4] | 20 | 20 |

[1] La résolution des plaintes relève principalement de la Direction des plaintes et des vérifications bien que les bureaux régionaux y participent directement et activement. Environ un tiers de toutes les plaintes (celles des institutions décentralisées) est réglé à l'échelle régionale. De plus, les bureaux régionaux participent à la résolution d'un nombre important de plaintes centralisées.

[2] L'augmentation est attribuable à l'activité accrue entourant l'adoption de la nouvelle loi.

[3] L'augmentation prévue est attribuable à l'entrée en vigueur des règlements.

[4] Une a-p provient d'un transfert à partir de la Direction des plaintes et des vérifications, et d'autres transferts pourraient être effectués au besoin.

**Direction de la gestion des ressources :** La Direction assure les services financiers, administratifs et de personnel nécessaires à l'exécution du Programme et administre également les bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire aux langues officielles. Outre les bureaux proprement dits du Commissaire et du Sous-commissaire, qui utilisent huit années-personnes, la Direction des ressources humaines compte 32 années-personnes. Son budget représente 19 % du budget de fonctionnement global.

La Direction veille à la mise en oeuvre des systèmes automatisés qui permettent une gestion efficace et assure le soutien administratif nécessaire pour aider les autres directions à respecter leurs objectifs.

**Tableau 7 : Comparaison entre les dépenses de la Gestion des ressources et celles du Programme**

| (en milliers de dollars) | Budget des dépenses 1990-1991 | Prévu 1989-1990 | Réel 1988-1989 | Réel 1987-1988 | Réel 1986-1987 |
|---|---|---|---|---|---|
| Gestion des ressources | 2 516 | 2 375 | 2 166 | 2 383 | 2 275 |
| Total du Programme | 12 618 | 12 331 | 11 539 | 10 843 | 10 093 |
| Pourcentage | 20 | 19 | 19 | 22 | 22 |

## Section II
## Renseignements supplémentaires

### A. Aperçu des ressources du Programme

### 1. Besoins financiers par article

**Tableau 8 : Détail des besoins financiers par article**

| (en milliers de dollars) | **Budget des dépenses 1990 – 1991** | Prévu 1989-1990 | Réel 1988-1989 |
|---|---|---|---|
| Personnel | | | |
| Traitements et salaires | **8 144** | 7 625 | 6 668 |
| Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | **1 262** | 1 182 | 1 134 |
| Autres frais liés au personnel | **18** | | |
| | **9 424** | 8 807 | 7 802 |
| Biens et services | | | |
| Transports et communications | **750** | 697 | 719 |
| Information | **965** | 1 038 | 1 104 |
| Services professionnels et spéciaux | **1 040** | 1 334 | 1 289 |
| Location | **80** | 81 | 73 |
| Achat de services de réparation et d'entretien | **60** | 63 | 104 |
| Services publics, fournitures et approvisionnements | **175** | 177 | 178 |
| | **3 070** | 3 390 | 3 467 |
| Total des dépenses de fonctionnement | **12 494** | 12 197 | 11 269 |
| Capital | **124** | 134 | 270 |
| | **12 618** | 12 331 | 11 539 |

## 2. Besoins en personnel

Les dépenses en personnel représentent 75 % des dépenses totales du Programme. Un aperçu des besoins en personnel des Programmes est présenté au tableau 9.

**Tableau 9 : Détail des besoins en personnel**

| | Années-personnes* | | | Échelle des traitements actuelle | Provision pour le traitement annuel moyen 1990-1991 |
|---|---|---|---|---|---|
| | Budget des dépenses 1990-1991 | Prévu 1989-1990 | Réel 1988-1989 | | |
| Gestion | 17 | 17 | 16 | 59 000 - 132 700 | 79 812 |
| Scientifique et professionnelle | 2 | 2 | 1 | 16 751 - 120 100 | 48 523 |
| Administration et service extérieur | 93 | 94 | 91 | 14 810 - 73 032 | 52 593 |
| Technique | 2 | 2 | 2 | 13 077 - 74 713 | 32 076 |
| Soutien administratif | 51 | 51 | 52 | 15 452 - 45 299 | 26 760 |
| Opérationelle | 2 | 2 | 2 | 15 027 - 59 009 | 22 942 |
| | 167 | 168 | 164 | | |

* **Années – personnes** - s'entend de l'emploi d'une personne pour une année complète ou de l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pour quatre mois). Il peut s'agir d'un membre du personnel régulier (au Canada ou à l'étranger), d'un employé permanent ou non permanent, à temps plein ou à temps partiel, saisonnier, vacataire ou occasionnel ou encore d'autres types d'employés. Les années-personnes du CoLO ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor, mais doivent figurer dans la Partie III du Budget des dépenses et être comparées aux effectifs des années antérieures, afin de justifier les besoins en personnel indiqués dans le Budget des dépenses.

**Nota** : Les colonnes des années-personnes présentent la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes prévues pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitements de chacun des groupes professionnels au 1er octobre 1989. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

## 3. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses qui doivent être imputées sur ses crédits votés. Le tableau 10 présente d'autres éléments de coût dont il faut tenir compte pour établir le coût total estimatif du Programme.

**Tableau 10 : Coût total du Programme pour 1990 – 1991**

| (en milliers de dollars) | Budget principal 1990-1991 | Plus* autres Coûts | Coût total estimatif du Programme | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **1990 – 1991** | 1989-1990 |
| | 12 618 | 1 375 | **13 993** | 13 545 |

* Les autres coûts comprennent :

| | (000$) |
|---|---|
| • Locaux fournis sans frais par Travaux publics Canada | 1 061 |
| • Émission des chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services Canada | 17 |
| • Avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor (1 776 $ par a-p X 167 a-p) | 297 |

## B. Autres renseignements

### 1. Bureaux régionaux

**Bureau régional de l'Atlantique**

Place Heritage
95, rue Foundry
Pièce 303
Moncton (Nouveau Brunswick)
E1C 5H7
Téléphone : (506) 857-7047

**Bureau régional du Québec**

1179, rue Bleury
Pièce 401
Montréal (Québec)
H3B 3H9
Téléphone : (514) 283-4996

**Bureau régional de l'Ontario**

1, rue Dundas ouest
Pièce 2410
C.P. 24
Toronto (Ontario)
M5G 1Z3
Téléphone : (416) 973-1903

**Bureau régional du Manitoba et de la Saskatchewan**

Immeuble Centre-Ville
131, boulevard Provencher
Pièce 200
St-Boniface (Manitoba)
R2H 0G2
Téléphone : (204) 983-2111

**Bureau régional de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon**

Immeuble Liberty, pièce 1100-A
10506, avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9
Téléphone : (403) 495-5603

Une demi-douzaine d'agents de liaison à temps partiel sont situés dans différentes villes où le Commissariat n'a pas de bureau. On peut s'adresser aux bureaux régionaux pour obtenir leurs noms et adresses. Ils ont été omis ici en raison du fort taux de roulement de ces agents et parce que le système est actuellement en cours de révision.